Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

**Przeprowadzenie badań User Experience usług eDoręczeń i Platformy Elektronicznego Fakturowania**

Cz. II – Audyt dostępności usług eDoręczeń i Platformy Elektronicznego Fakturowania

1. Kontekst zamówienia

Minister Rozwoju, Pracy i Technologii w ramach swoich kompetencji odpowiada między innymi za cyfryzację gospodarki. Jednym z narzędzi służących do tego celu jest wdrażanie projektów teleinformatycznych w obszarze digitalizacji usług publicznych. Minister Rozwoju, Pracy i Technologii jest zaangażowany w prowadzenie projektów nr POPC.02.01.00-00-0122/19-00 „E-faktury specjalizowane – rozbudowa Platformy Elektronicznego Fakturowania” – jako Lider Projektu (efaktura.gov.pl) oraz nr POPC.02.01.00-00-0102/19-00 „e-Doręczenia-usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego w Polsce” – jako Partner Projektu (https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/e-doreczenia-usluga-rejestrowanego-doreczenia-elektronicznego-w-polsce). Projekty są realizowane w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa nr 2 „E-administracja i otwarty rząd”, Działanie nr 2.1 „Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych”.

W celu zapewnienia dostępności usług, przeprowadzone zostanie badanie każdego z przygotowanych w ramach projektów systemów informatycznych.

Zamówienie będzie finansowane ze środków Unii Europejskiej i budżetu państwa w ramach Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa 2014-2020.

1. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie badań dostępności:

a) Aplikacji użytkownika eDoręczeń na biznes.gov.pl (dla przedsiębiorców, pełnomocników, prokurentów, przedstawicieli spółek handlowych),

b) eUsługi na biznes.gov.pl do wnioskowania o utworzenie Adresu do Doręczeń Elektronicznych (ADE) (dla przedsiębiorców, pełnomocników, prokurentów, przedstawicieli spółek handlowych),

c) dwóch systemów informatycznych platformy PEF udostępnianych przez Brokerów PEF – w części wskazanej przez Zamawiającego,

d) systemu informatycznego Książki Adresowej PEF wraz z Wyszukiwarką i Portalu PEF,

Celem głównym audytów jest zbadanie poziomu użyteczności i dostępności udostępnianych usług.

W celu przeprowadzenia audytu Wykonawca powinien współpracować zarówno z Zamawiającym, jak i z Wykonawcami audytowanych systemów.

Przedmiotowe zamówienie zostanie podzielone na etapy, zgodnie z rozdz. 3 SOPZ. Przedmiotowy audyt powinien objąć badanie dostępności każdego z określonych w SOPZ systemów. Każdy etap realizacji audytu powinien zakończyć się sporządzeniem raportu wraz z zaleceniami – w terminie do 14 dni od zakończenia danego etapu prac.

Harmonogram ramowy audytu został wskazany w rozdz. 3 SOPZ. Harmonogram może ulec zmianie, w zależności od postępu prac projektowych. Zamawiający wystawi zlecenie zawierające daty rozpoczęcia i zakończenia każdego z etapów oraz obszar do przeprowadzenia audytu. Wykonawca, na podstawie zlecenia, dla każdego z etapów, przedstawi szczegółowe plany przeprowadzenia audytu w odniesieniu do przedstawionych wymagań i standardów. Przedstawiony plan audytu będzie podlegał zatwierdzeniu przez Zamawiającego. Przedstawienie Zamawiającemu szczegółowego planu audytu przez Wykonawcę nastąpi w terminie 14 dni kalendarzowych od wystawienia zlecenia. Plan będzie podlegał zatwierdzeniu przez Zamawiającego w ciągu 7 dni kalendarzowych od daty ich otrzymania.

Kod CPV: 72413000-8 Usługi w zakresie projektowania stron WWW

Kod CPV: 73110000-6 Usługi badawcze

1. Harmonogram

Realizacja zamówienia zostanie podzielona na etapy:

a) Badanie dostępności e-Usługi i aplikacji eDoręczeń: II/III kwartał 2021 r. Przewidywany czas trwania procesu badawczego: 4 tygodnie.

b) Badanie dostępności systemu informatycznego Książki Adresowej PEF wraz z Wyszukiwarką na Portalu PEF: III kwartał 2021 r. Przewidywany czas trwania procesu audytowego: 4 tygodnie.

c) Badanie dostępności dwóch systemów informatycznych platformy PEF udostępnianych przez Brokerów PEF: IV kwartał 2021 r. / I kwartał 2022 r. Przewidywany czas trwania procesu audytowego: 4 tygodnie.

1. Opis badanych usług i aplikacji

a) e-usługa i aplikacja eDoręczeń

1. Aplikacja użytkownika będzie integralnym elementem serwisu biznes.gov.pl. Przy wykorzystaniu aplikacji użytkownicy (przedsiębiorcy z CEIDG i KRS) będą mogli wysyłać i odbierać korespondencję przesyłaną w ramach Krajowego Systemu Doręczeń Elektronicznych (eDoręczenia). Aplikacja będzie wykorzystywała komunikację ze skrzynkami eDoręczeń udostępnianymi przez Operatora Wyznaczonego, Bazą Adresów Elektronicznych oraz z Modułem Uprawnień. Uwierzytelnianie do aplikacji będzie realizowane przy wykorzystaniu Węzła Krajowego.

2. usługa wnioskowania o utworzenie ADE będzie jedną z e-usług udostępnianych w serwisie biznes.gov.pl. Przy wykorzystaniu e-usługi użytkownicy będą mogli złożyć wniosek do ministra właściwego do spraw informatyzacji o utworzenie/aktualizację ADE (wraz ze skrzynką do eDoręczeń).

Badaniu podlegać będzie nie więcej niż 20 funkcjonalności aplikacji.

b) Książka Adresowa PEF wraz z Wyszukiwarką na Portalu PEF

Książka Adresowa PEF jest rejestrem zawierającym dane o podmiotach zarejestrowanych na Platformie Elektronicznego Fakturowania. Książka Adresowa PEF wraz z Wyszukiwarką zostanie produkcyjnie udostępniona w III kwartale 2021 r. System będzie posiadał interfejs WEB wykorzystywany przez Administratora, tj. Zamawiającego. Użytkownik zewnętrzny będzie wyszukiwał dane o zarejestrowanych podmiotach z użyciem komponentu Wyszukiwarki udostępnionego na Portalu PEF https://efaktura.gov.pl

Interfejs Administratora wymaga uwierzytelnienia loginem (ID) oraz hasłem. Komponent Wyszukiwarki na Portalu PEF jest ogólnodostępny i nie wymaga dodatkowego uwierzytelnienia.

Proces audytu wykaże poziom użyteczności i dostępności strony internetowej https://efaktura.gov.pl – Portalu PEF, w tym Wyszukiwarki oraz systemu informatycznego Książki Adresowej PEF.

Badaniu podlegać będzie nie więcej niż 10 funkcjonalności aplikacji Książki Adresowej PEF i nie więcej niż 20 ekranów Portalu PEF.

c) dwa systemy informatyczne Platformy Elektronicznego Fakturowania udostępniane przez Brokerów PEF

Aplikacje PEF służą użytkownikom do wymiany elektronicznych dokumentów, w tym ustrukturyzowanych faktur elektronicznych. Aplikacje są udostępnianie przez dwa niezależne podmioty, tzw. Brokerów PEF, są jednolite funkcjonalnie, różnią się natomiast w warstwie graficznej.

Aktualnie PEF oferuje e-Usługi publiczne, które pozwalają na wymianę dokumentów elektronicznych w ramach realizacji zamówienia publicznego:

1. Usługa zamawiania dostawy

2. Usługa awizowania dostawy

3. Usługa potwierdzania odbioru

4. Usługa fakturowania

5. Usługa wystawiania faktury korygującej

6. Usługa wystawiania noty księgowej

W ramach rozbudowy aplikacji, użytkownikom udostępniona zostanie e-usługa publiczna fakturowania specjalizowanego, w tym umożliwiająca przesyłanie także dokumentów noty korygującej, oraz przesyłania odpowiedzi na dokument. Opcjonalnie udostępniona może zostać również obsługa dodatkowego dokumentu/komunikatu w procesie fakturowania. Rozbudowana aplikacja PEF zostanie zintegrowana z bazą REGON oraz opcjonalnie z powstającą bazą KAP (w przypadku jej udostępnienia).

Dokumenty mogą być odbierane i wysyłane również przez dedykowane API.

Wykonawca wykona badanie wersji testowych aplikacji Brokerów PEF obejmujący elementy systemu, które powstaną w wyniku ww. rozbudowy. Uwagi i sugestie będące zawarte w raporcie audytora będą wykorzystane przy wdrożeniu usług w środowisku produkcyjnym.

Badaniu podlegać będzie nie więcej niż 25 funkcjonalności dla każdej z aplikacji webowych.

1. Cel i metoda badawcza

Poniższe wymagania mają zastosowanie do każdego z zaplanowanych etapów audytu, chyba, że w odniesieniu do konkretnego wymagania wskazano inaczej:

Wykonawca zbada czy audytowane systemy informatyczne zapewnią niezbędne ułatwienia (zgodne z zaleceniami WCAG 2.1) dla osób niepełnosprawnych, w zakresie przeznaczonych dla nich usług i narzędzi.

Interfejsy graficzne wszystkich badanych elementów zostaną zaudytowane pod kątem zgodności z normą EN 301 549 V2.1.2, która standaryzuje wytyczne WCAG oraz zapewnia stosowanie standardów W3C dla HTML 5.2, ze szczególnym uwzględnieniem semantyki dokumentu oraz wsparcia przeglądarek dla elementów HTML 5. Zakres stosowania normy będzie zgodny z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 848) i będzie dotyczyć następujących obszarów:

- postrzegania (implementacja wytycznych WCAG 2.1: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4),

- funkcjonalności (implementacja wytycznych WCAG 2.1: 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5),

- zrozumiałości (implementacja wytycznych WCAG 2.1: 3.1, 3.2, 3.3),

- kompatybilności (implementacja wytycznych WCAG 2.1: 4.1).

Wykonawca zbada czy poziom implementacji każdej z wytycznych nie będzie niższy niż wymieniony w powyższej ustawie (A i AA) oraz czy zakres zastosowanych norm będzie zgodny z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

Celem szczegółowym badania jest ocena stopnia spełniania wymogów zawartych w wytycznych WCAG 2.1.

1. Metodologia audytu

Badania będą prowadzone z wykorzystaniem analizy eksperckiej, badań z użytkownikami oraz innych, zaproponowanych w toku akceptacji narzędzi badawczych między Wykonawcą a Zamawiającym.

Wykonawca będzie zobowiązany przeprowadzić audyt pod kątem oceny stopnia spełniania wymogów zawartych w wytycznych WCAG 2.1 do poziomu zgodności wymaganego rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2012, poz.526).

Zakres audytu będzie obejmował m.in.

• ocenę systemu nawigacji, intuicyjności dotarcia do informacji, przejrzystości i zrozumiałości treści, stosowanego nazewnictwa, użyteczności elementów graficznych, użyteczności formularzy;

• semantyczność kodu, optymalizację kodu, metatagi, optymalizację tekstów, nieprzyjazne linki, kanoniczność linków, błędy linkowań wewnętrznych, błędy nagłówków, błędy opisów „alt”.

Dodatkowo, w zakresie realizacji etapów II i III, audyt dostępności obejmie także udział użytkowników z różnymi typami niepełnosprawności (w tym wzrokowymi). Za rekrutację uczestników testów odpowiadać będzie Wykonawca. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ostatecznej akceptacji zaproponowanych przez Wykonawcę̨ uczestników badania.

Testy z osobami z powyższych grup mogą odbyć się w formie zdalnej. Wykonawca zapewni udział w testach przynajmniej 5 osób dla każdego z etapów audytu. Uczestnicy testów będą rekrutowani z grup wymienionych poniżej, przy założeniu, że w każdym z etapów audytu testom zostanie poddana przynajmniej jedna osoba z każdej z grup.

Grupami, do których adresowane są projekty, są:

• zamawiający (urzędnicy, przedstawiciele jednostek ze sfery finansów publicznych) uczestniczący w procesie realizacji zamówień publicznych i odbierający e-faktury oraz inne e-dokumenty a także wysyłający e-dokumenty (np. e-zamówienie);

• wykonawcy zamówienia publicznego (przedsiębiorcy, pracownicy firm) – uczestniczący w procesie realizacji zamówień publicznych i wystawiający e-faktury oraz inne e-dokumenty a także odbierający e-dokumenty (np. e-zamówienie);

• dostawcy usług IT e-fakturowania – nieuczestniczący w procesie realizacji zamówień publicznych – ale świadczący usługi pomocnicze (np. konwersji dokumentów) umożliwiające przesyłanie i przetwarzanie dokumentów elektronicznych w procesie realizacji zamówień publicznych.

Uwzględniając powyższe, Wykonawca do testów będzie rekrutował uczestników, którzy będą się charakteryzowali również następującymi cechami:

• aktywni użytkownicy Internetu – korzystają z Internetu za pomocą komputera:

o min. 2 razy w tygodniu;

o min. 2h/dziennie;

o dłużej niż 3 lata;

• wykształcenie minimum średnie;

• osoby nie są zatrudnione w branżach: projektowanie interakcji (UX), badania użyteczności, badania marketingowe.

1. Obowiązki Wykonawcy

Obowiązki Wykonawcy związane z realizacją zamówienia obejmują następujące czynności:

I Przygotowanie narzędzi badawczych we współpracy z Zamawiającym, w tym:

a. kryteriów dostępności WCAG do analiz eksperckich;

b. zadań do wykonania przez użytkowników w ramach testów, które powinny w możliwie pełny sposób analizować elementy właściwe dla grupy potencjalnych użytkowników;

c. planu analizy opinii uczestników testów.

d. zorganizowanie warsztatu wprowadzającego z przedstawicielami Zamawiającego;

e. zapewnienie narzędzi do badań on-line;

II Rekrutacja uczestników testów wraz z wynagrodzeniem dla nich;

III Organizacja, moderacja testów wraz z pełną obsługą;

IV Nagranie audio-video z testów, w tym uzyskanie zgody uczestników testów na przekazanie nagrań Zamawiającemu i zgody na wykorzystanie wizerunku;

V Po każdym etapie, o których mowa w rozdz. 3 SOPZ , dotyczącym przeprowadzenia badań lub analiz, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Raport zawierający:

1. streszczenie;

2. opis metodologii badania;

3. wyniki badania, wnioski i szczegółowe rekomendacje;

4. załączniki (lista kryteriów, nagrania audio-video badań na płytach DVD, charakterystyka uczestników badania, lista użytkowników i zadań itp.).

Łącznie Wykonawca opracuje cztery raporty:

- jeden po zakończeniu etapu I,

- jeden po zakończeniu etapu II,

- dwa po zakończeniu etapu III, przy czym każdy z raportów będzie odnosił się do jednej aplikacji Brokera PEF.

Raport oraz nośniki danych, na których zostanie przekazany, a także inne materiały dotyczące badania i przekazywane Zamawiającemu będą oznakowane zestawem znaków, które Wykonawca otrzyma od Zamawiającego.

Po zakończeniu każdego etapu, Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia wyników Raportu przed Zamawiającym.

Raport musi być dostarczony Zamawiającemu, w formie elektronicznej – w formacie .DOC i .PDF., najpóźniej w ostatnim dniu realizacji audytu.

W ramach współpracy z Zamawiającym Wykonawca i Zamawiający wyznaczają w swoich strukturach osobę prowadzącą zlecenie oraz osobę zastępującą prowadzącego zlecenie w przypadku jego nieobecności. Wykonawca zobowiązany jest do sprawnej i terminowej realizacji zamówienia oraz stałej współpracy z Zamawiającym, w tym:

a. pozostawania w stałym kontakcie (kontakt telefoniczny oraz drogą elektroniczną; spotkania z Zamawiającym w miarę potrzeb; wyznaczenie osoby do kontaktów roboczych);

b. informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania.

1. Umowa na realizację zamówienia

Umowa z Wykonawcą zostanie zawarta według zapisów zgodnych z IPU, które znajdują się w załączniku 2 do SOPZ. Wykonawca, składając ofertę, jednocześnie akceptuje te zapisy.

1. Sposób składania ofert

I Wymagania niezbędne wobec Wykonawcy

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przedstawił potwierdzenie wykonania należycie w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie co najmniej 2 usług polegających na przeprowadzeniu badań dostępności serwisów internetowych dla osób z niepełnosprawnościami, które to audyty dotyczyły spełniania wymogów zawartych w wytycznych WCAG 2.1. Do każdej usługi przedstawionej w ofercie należy przedstawić dokument potwierdzający, że ta usługa została wykonana należycie.

II Wymagania niezbędne względem zespołu

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował zespołem co najmniej dwóch osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, które w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert przeprowadziły przynajmniej 3 audyty dostępności (w rozumieniu WCAG) systemów informatycznych. Wykonawca może skierować do realizacji zamówienia większą liczbę osób spełniających wskazane wymagania.

III Kryteria wyboru oferty

• Doświadczenie Wykonawcy – wg reguły „spełnia – nie spełnia”

• Doświadczenie zespołu realizującego zamówienie:

doświadczenie zespołu realizującego zamówienie – od 0 do 30 punktów. Punkty zostaną przyznane za przeprowadzenie przez osoby skierowane do realizacji zamówienia w okresie ostatnich 3 lat audytów dostępności (w rozumieniu WCAG) systemów informatycznych (udział w charakterze badacza/audytora):

|  |  |
| --- | --- |
| Liczba audytów dostępności systemów informatycznych w okresie ostatnich 3 lat przeprowadzonych przez osoby skierowane do realizacji zamówienia | Liczba punktów |
| do 6 | 0 |
| 7-8 | 10 |
| 9-10 | 20 |
| powyżej 11 | 30 |

• Cena całkowita – oferty będą oceniane według następującego wzoru:

 Punkty w kryterium „cena” = cena oferty najtańszej / cena oferty badanej \* 70 pkt

• Łączna punktacja oferty:

Punkty w kryterium „doświadczenie zespołu realizującego zamówienie” + punkty w kryterium „cena całkowita”.

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z największą liczbą punktów, tj. przedstawiająca najkorzystniejszy bilans kryteriów oceny ofert, o których mowa w powyżej.

IV Treść oferty

Oferta Wykonawcy powinna zawierać:

a) informacje i dokumenty potwierdzające spełnianie przez Wykonawcę warunków w zakresie zrealizowanych usług, o których mowa w punkcie 9.I i informację o zespole, o którym mowa w pkt. 9.II SOPZ. Wykonawca przedłoży również wykaz osób na potrzeby punktacji w kryterium „doświadczenie zespołu realizującego zamówienie”.

b) koszty wykonania zamówienia w kwocie brutto; koszty te muszą obejmować wszystkie czynności związane z wykonaniem zadania. Koszty te muszą zostać podane zgodnie z poniższym wyszczególnieniem:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp | Usługa | Cena netto całej usługi | Cena brutto całej usługi |
| 1 | Przeprowadzenie badań dostępności usług Platformy Elektronicznego Fakturowania |  |  |
| 2 | Przeprowadzenie badań dostępności usług Książki Adresowej PEF i Portalu PEF |  |  |
| 3 | Przeprowadzenie badań dostępności e-Usługi i aplikacji eDoręczeń  |  |  |
| 4 | Łącznie poz. 1 + poz. 2 + poz. 3  |  |  |

V Termin i sposób składania ofert

Termin składania ofert upływa w dniu 24 maja 2021 r. o godzinie 12:00. Oferty, które wpłyną po terminie, nie będą rozpatrywane.

Oferty prosimy składać w formie elektronicznej na adres e-mail: efakturowanie@mrpit.gov.pl lub poprzez formularz w Bazie Konkurencyjności.

UWAGA

Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od udzielenia zamówienia bez podania przyczyn.

Zamawiający informuje, iż całościowa oferowana cena stanowi informację publiczną w rozumieniu Ustawy o dostępie do informacji publicznej z dnia 6 września 2001 r. (Dz. U. z 2001 r. Nr 112 poz 1198, opracowano na podstawie Dz. U. z 2020 r. poz. 2176).

W celu zapewnienia porównywalności ofert Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się (telefonicznie, e-mailowo) z Oferentami, których dokumenty będą wymagały uzupełnienia, wyjaśnienia lub doprecyzowania.

Dokumenty, co do których dany Oferent nie dokonał uzupełnień, wyjaśnień lub doprecyzowania w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego nie będą rozpatrywane.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na ofertę wybraną, jako najkorzystniejszą. Wykonawca wybrany do wykonania przedmiotowego zamówienia obowiązany będzie przedstawić aktualny odpis z właściwego rejestru wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed dniem zawarcia umowy albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej. O terminie podpisania umowy Zamawiający powiadomi Wykonawcę z trzydniowym wyprzedzeniem.

Okres związania ofertą wynosi 30 dni od upływu terminu składania ofert.

ZAŁĄCZNIKI

1. Istotne postanowienia umowy;

2. Wzór zlecenia realizacji etapu;

3. Wzór wykazu usług;

4. Wzór wykazu osób;

5. Wzór wykazu osób na potrzeby punktacji kryterium;

6. Wzór oświadczenia o zachowaniu poufności;

7. Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych;

8. Wzór formularza ofertowego.